

УДК 519.682:336.763

В.Б. Говоруха, О.В. Дубель

*Академія митної служби України*

## МЕХАНІЗАЦІЯ І АВТОМАТИЗАЦІЯ ДІЛОВОДНИХ ПРОЦЕСІВ

Стаття присвячена питанням автоматизації документообігу. Розвиток глобальних комунікацій у діловому і повсякденному житті зумовив появу нової сфери взаємовідносин, предметом яких є електронний обмін даними. Програма електронного документообігу сьогодні активно впроваджується в державних установах та органах державної влади, що істотно розширює можливості розвитку електронного документообігу. Тому впровадження повністю електронного документообігу є завданням досить актуальним.

**Ключові слова:** документ, електронний документообіг, електронне діловодство, інформація.

Статья посвящена вопросам автоматизации документооборота. Развитие глобальных коммуникаций в деловой и повседневной жизни привело к появлению новой области взаимоотношений, предметом которых является электронный обмен данными. Программа электронного документооборота сегодня активно внедряется в государственных учреждениях и органах государственной власти, что существенно расширяет возможности развития электронного документооборота. Поэтому внедрение полностью электронного документооборота является задачей достаточно актуальной.

**Ключевые слова:** документ, электронный документооборот, электронное делопроизводство, информация.

The article deals with automation of the document exchange. The development of global communications in business and everyday life was at the bottom of appearing a new sphere of relationship. It is electronic exchange of datum. The program of electronic exchange of documents is actively applied in state institutions, government bodies that favours the development of such electronic changing papers. That is why completely electronic exchange of documents is enough timely and urgent task.

**Keywords:** document, electronic document circulation, electronic office work, information.

Електронний документообіг – високотехнологічний і прогресивний підхід до суттєвого підвищення ефективності роботи органів державної влади і місцевого самоврядування. Гарантією успішної роботи органів влади завжди є ефективна діяльність державних службовців. Але для якісного обслуговування потреб громадян учорашні методи обробки інформації вже не є найкращими. Сьогодні необхідно мати доступ до інформаційних ресурсів і скоротити часові витрати на розв’язання задач, не пов’язаних з обслуговуванням громадян.

Відсутність необхідності вручну розмножувати документи, відслідковувати переміщення паперових документів усередині організації, контролювати порядок передачі конфіденційної інформації істотним образом знижує трудовитрати діловодів. Наскрізний автоматичний контроль виконання на всіх етапах роботи з документами кардинально підвищує якість роботи виконавців, робить терміни підготовки документів більш прогнозованими й керованими [1].

Спільне використання систем електронного діловодства і сховищ інформації дозволяє систематизувати й поєднувати інформацію, що полегшує її аналіз і складання звітів. Для пошуку прихованих закономірностей у великих масивах даних можна приймати більш ефективні рішення та дії, що базується на відповідних технологіях дістання інформації з даних (data mining techniques). Усе це можливо тільки в системі управління, побудованій на основі цілком електронного документообігу. Інформаційні безпаперові технології полегшують процес управління знаннями. Вони створюють основу рішень, що забезпечують автоматизований і централізований обмін знаннями і дістають лише необхідну інформацію з усіх доступних джерел.

Системи електронного діловодства і документообігу можуть сприяти створенню нової організаційної культури в органах влади, зробити роботу державних службовців більш легкою, цікавою та значимою. Інформаційні технології дозволяють державним службовцям працювати не тільки над виконанням внутрішньовідомчих задач, але й спільними зусиллями вирішувати більш широкий спектр державних проблем. Інформаційні технології можуть виступати як і каталізатор, завдяки якому органи влади перейдуть на новий рівень взаємовідносин із населенням, коли державні службовці будуть прямо відповідати на запити громадян і ставитися до них як до клієнтів, а не як до надочучливих відвідувачів [5].

Саме тому ефективність управління підприємствами й організаціями не в останню чергу залежить від коректного рішення задач оперативного і якісного формування електронних документів, контролю їхнього виконання, а також продуманої організації їхнього збереження, пошуку й використання. Потреба в ефективному керуванні електронними документами і призвела до створення систем електронного документообігу (СЕД).

Основним завданням є перш за все дослідити систему електронного документообігу та програмного забезпечення, за допомогою якого він здійснюється, визначити доцільність впровадження СЕД для підвищення ефективності документообігу в установі, створити ефективне середовище керування та функціонування організації, класифікувавши та визначивши основні властивості СЕД.

Організація роботи з документами залежить від обсягу документообігу, організаційної структури та форми роботи з документами, прийнятої технології обробки документів. Робота з документами складається з ряду поступових операцій: прийняття документів, їх розподілення і направлення на виконання, виконання та відправка [3].

Незалежно від обсягу діяльності організації операції із прийняття та відправки документів зазвичай здійснюються централізовано. У структурі служби діловодства великих організацій для цього передбачають створення спеціалізованої дільниці – експедиції як одного зі структурних підрозділів служби. У канцеляріях і загальних відділах організацій створюється дільниця із прийняття та обробки документів із тими ж функціями. В організаціях, які не створюють свою службу діловодства, прийняття та обробка документів, операції з їх відправки виконуються централізовано секретарем.

При надходженні електронних документів обробляється тільки супроводжувана документація, машинні носії в упаковці передаються за призначенням.

Експедиція веде облік усіх вхідних документів: на документі проставляється штамп про їх отримання, де вказується найменування організації, дата надходження, порядковий обліковий номер документа. Зазвичай на штампі передбачено місце для наступного відбитку вхідного зареєстрованого індексу.

При первинній експедиційній обробці документ сортується по структурних підрозділах. Головний критерій цього сортування – адресування документів. Як правило документи, адресовані

керівництву, передаються до канцелярії для підготовки до розгляду, туди ж надходять документи, адресовані організації (без вказування прізвища посадової особи). Документи, адресовані структурним підрозділам, сортуються за їх назвами.

Передача документів між структурними підрозділами (із експедиції до канцелярії, із канцелярії до структурних підрозділів і т.д.) здійснюється через секретаря цих підрозділів або тих осіб, що відповідають у них за роботу з документами [6].

Автоматизація діловодних процесів є обов'язковою умовою раціональної організації діловодства в кожній установі, засобом підвищення продуктивності та здешевлення управлінської праці.

Автоматизація діловодних процесів має здійснюватися на основі упорядкованої системи документування управлінської діяльності, уніфікації та скорочення кількості форм використовуваних документів.

Механізація і автоматизація впроваджуються на всіх етапах діловодного процесу: підготовка документів, їх копіювання, оперативне зберігання й транспортування, контроль за виконанням тощо.

Засоби механізації і автоматизації діловодних процесів мають бути сумісними і передбачати можливість їх об'єднання в єдину систему.

Склад програмного забезпечення і засобів, що використовуються, залежить від конкретних умов роботи апарату управління з документами, зокрема від організаційної структури апарату управління, його розміщення, умов праці співробітників, кількості та змісту документів, потреб в оперативній і ретроспективній інформації, ступеня централізації робіт із документами.

З метою більш раціонального використання технічних засобів, ПК та запобігання їх простою засоби, які технічно неможливо або економічно недоцільно встановлювати на кожному робочому місці, слід використовувати централізовано.

Комплекс технічних засобів має забезпечувати збирання й передачу інформації, її запис на машинні носії, введення інформації у ПК, виведення результатів її обробки у формі машинограм або відеограм, сумісність з іншими інформаційними системами, а також можливість об'єднання їх в єдину систему.

Під час впровадження нових технологій роботи з документами необхідно враховувати:

- доцільність впровадження технічних засобів;
- можливість придбання технічних засобів у певні терміни;

- наявність придатних приміщень;
- можливість підготовки чи залучення спеціалістів до обслуговування техніки та її ремонту.

Керівник установи несе відповідальність за ефективність використання механізованої і автоматизованої технології роботи з документами, здійснює перевірку знання посадовими особами технічних інструкцій для роботи з відповідною технікою [1].

Підсумовуючи зазначене, необхідно зауважити, що впровадження СЕД варто здійснювати поступово, починаючи з найбільш важливої ланки документообігу: опису, автоматизація якого дозволить швидко одержати позитивний ефект. У процесі впровадження СЕД необхідно забезпечити можливість роботи як за новою, так і за старою технологією, щоб не заважати повсякденній діяльності підприємства. Дуже важливу роль відіграє реальна підтримка керівництвом підприємства проекту впровадження (так званий фактор першої особи). При відсутності такої підтримки у кращому випадку система буде впроваджена лише в окремих підрозділах підприємства (навіть від цього можна чекати будь-якого помітного повернення інвестицій). Проблему «опору змінам» можна вирішити шляхом поступового й планомірного впровадження елементів електронного документообігу, починаючи з найпростішого (наприклад, навчання співробітників роботі з електронною поштою й internet-мережею, організацією електронного архіву та ін.) і проведення необхідної роз'яснювальної роботи [2]. У ході впровадження СЕД обов'язково варто організувати тренінги для співробітників підприємства, а також консультації для його помічників з організації переходу на електронну форму діловодства.

Термін «документообіг» сьогодні вживається доволі широко й зустрічається в описі практично кожної інформаційної системи. Автоматизація документообігу реалізується багатьма системами, і кожна з них претендує на «комплексний підхід до автоматизації документообігу». При цьому розмаїтість систем є надзвичайно широкою: від систем складського обліку до ПЗ контролю за технологічними процесами.

Терміни «документообіг», «діловодство» та ін. трактуються винятково з використанням загальнодержавних нормативних актів у застосуванні до роботи органів влади. Відсутність необхідності вручну розмножувати документи, відслідковувати переміщення паперових документів усередині організації, контролювати порядок передачі

конфіденційної інформації істотним образом знижує трудовитрати діловодів. Наскрізний автоматичний контроль виконання на всіх етапах роботи з документами кардинально підвищує якість роботи виконавців, робить терміни підготовки документів більш прогнозованими й керованими [4]. Спільне використання системи електронного діловодства і сховищ інформації дозволяє систематизувати й поєднувати інформацію, що полегшує її аналіз і складання звітів. Для пошуку прихованих закономірностей у великих масивах даних можна приймати більш ефективні рішення та дії, що базується на відповідних технологіях діставання інформації з даних. Усе це можливе тільки в системі управління, побудованій на основі цілком електронного документообігу.

#### Бібліографічні посилання

1. **Баласян В.Э.** От традиционного делопроизводства к электронному документообороту / В.Э. Баласян // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 4. – С. 14–18.
2. **Беспяньська Г.В.** Організація роботи з документами : навч. посіб. для дистанційного навчання / Г.В. Беспяньська. – К. : Ун-т «Україна», 2006. – С. 40–59.
3. **ДСТУ 4163-2003.** Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів // Держспоживстандарт України, 2003. – 22 с.
4. **Комова М.В.** Діловодство : навч. посіб. / М.В. Комова. – Львів: Тріада плюс, 2006. – 217 с.
5. **Філіпова Л.Я.** Системи управління електронним документообігом: загальні поняття термінології, організація, технології (зарубіжний досвід) / Л.Я. Філіпова // Вісн. Кн. палати. – 2001. – № 4. – С. 15–18.
6. **Шеремета А.В.** Первинні документи та документообіг на підприємстві / А.В. Шеремета // Секретар-референт. – 2004. – № 10. – С. 20–23.

*Надійшла до редколегії 18.06.2013 р.*